

Analisis Kinerja Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*

Analysis of Pharmaceutical Service Performance for Outpatients in the Internal Medicine Poly at Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri Hospital Using the Balanced Scorecard Method

Abd Rofiq^{1*}, Chandra Arifin², Anang Priyadi⁴, Damayanti Zunike⁴

^{1,2,3,4} Program Studi DIII Farmasi, Akademi Kesehatan Agra Husada

*Corresponding author: abdrofiq78@gmail.com

Abstrak

Latar belakang: pelayanan kefarmasian yang baik dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghasilkan kepuasan pasien. Tujuan: untuk mengetahui kinerja pelayanan kefarmasian pada pasien poli penyakit dalam di RS Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri dengan metode balanced scorecard. **Metode:** Penelitian deskriptif prospektif dengan pengambilan sampel menggunakan purposive random sampling sebanyak 100 pasien. Hasil: pada perspektif keuangan ITOR sebesar 16 kali, perspektif pelanggan pada lima dimensi diperoleh antara lain, kehandalan 78,3%, ketanggapan 85,25%, jaminan 79,9%, empati 79,3%, dan bukti fisik 63,4%, perspektif bisnis internal pada dua point, tingkat ketersediaan obat November 98,9%, desember 98,5% dan dispensing time obat racikan 24 menit, obat non racikan 15 menit, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, kepuasan karyawan 3, semangat kerja karyawan 2,91, pelatihan karyawan 100%. **Kesimpulan:** ITOR lebih dari standar, bisnis internal sesuai standar permenkes no.76, perspektif pelanggan kategori puas dan perspektif pertumbuhan pembelajaran kategori baik. Disarankan tetap mempertahankan nilai ITOR dan dilakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Lima Dimensi, Balanced Scorecard

Abstract

Background: good pharmaceutical services are carried out by improving service quality to produce patient satisfaction. **Objective:** to determine the performance of pharmaceutical services for patients in the internal medicine poly at RS Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri using the balanced scorecard method. **Methods:** this is a prospective descriptive study with purposive random sampling of 100 patients. **Results:** financial perspective: ITOR (Inventory Turn Over Ratio) of 16 times. Customer perspective: Five dimensions were obtained, including reliability (78.3%), responsiveness (85.25%), assurance (79.9%), empathy (79.3%), and tangible (63.4%). Internal business perspective: Two points were measured, including drug availability (98.9% in November and 98.5% in December) and dispensing time (24 minutes for compounded drugs and 15 minutes for non-compounded drugs). Learning and growth perspective: Employee satisfaction (3), employee motivation (2.91), and employee training (100%). **Conclusion and Suggestions:** the ITOR is higher than the standard, internal business is in accordance with the Ministry of Health standard, customer perspective is in the satisfied category, and learning and growth perspective is in the good category. It is suggested to maintain the ITOR value and improve service quality further.

Keywords: Pharmaceutical Service, Five Dimensions, Balanced Scorecard

Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas, dan kersasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Untuk mendapatkan hasil pelayanan kefarmasian yang baik perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan persyaratan dalam ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien (Aneatesia & Desy, 2023). Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan (Malinda dkk, 2023). Suatu perusahaan mengaitkan kepuasan konsumen kedalam konsep Balanced Scorecard untuk mengukur kinerja mereka. Konsep ini merupakan suatu sistem pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu yang merupakan penjabaran dari apa yang menjadi misi dan strategi perusahaan jangka panjang (Kurniasari & Gesti, 2017). Sasaran strategi Balanced Scorecard dirumuskan ke dalam empat prespektif yaitu pembelajaran dan pertumbuhan, pelanggan, proses bisnis internal dan keuangan (Mulyadi dalam Kurniati, 2021). Konsep Balanced Scorecard dapat digunakan dalam pelayanan kefarmasian untuk mencapai pelayanan yang cost effective dan pharmaceutical care yang lebih bermutu sehingga Balanced Scorecard merupakan konsep pengukuran kinerja yang komprehensif dan koheren sangat relevan untuk diaplikasikan dalam pengelolaan obat di rumah sakit dalam mengelola strategi organisasi dan memperbaiki kinerja dari setiap aspek (Zelman dalam Dian, 2019). Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri merupakan unit pelayanan kesehatan di bawah Majelis Pembina Kesehatan Umum Pimpinan Daerah Muhammadiyah (MPKU-PDM) Kediri dan di bawah bimbingan Majelis Pembinaan Kesehatan Umum Pimpinan Wilayah Muhammadiyah (MPKU-PWM) Provinsi Jawa Timur dan merupakan Institusi Pelayanan Kesehatan yang turut berperan dalam pelaksanaan system kesehatan nasional. Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri memiliki jenis pelayanan yakni terdiri dari (1) Instalasi Rawat Jalan Umum yang terdiri dari : Poli Spesialis, Poli Umum, UGD 24 jam, Poli KIA, dan Poli vaksin (2) Instalasi Rawat Jalan Spesialis yang terdiri dari : Poli anak, Poli kandungan, Poli bedah, Poli orthopedi, Poli mata, Poli syaraf, Poli penyakit dalam, Poli jantung, Poli gigi, Poli kulit, kelamin dan kecantikan, Poli paru, Poli rehabilitasi medik, Poli urologi, Poli THT (3) Instalasi Rawat Inap, yang terdiri dari: Unit Bedah Sentral, Ruang Perawatan Bersalin, Ruang Perawatan Neonatologi (NICU) dan Ruang Unit Perawatan Intensif (ICU), (4) Instalasi Penunjang Medis, yang terdiri dari: Instalasi Laboratorium, Instalasi Farmasi, Instalasi Gizi, Instalasi Radiologi. Di antara empat belas poli spesialis di atas yang paling banyak dikunjungi pasien adalah poli penyakit dalam dengan rata-rata sebanyak 300 pasien setiap bulan dengan jenis pembayaran BPJS. Maka dalam penelitian ini akan diambil sampel dari poli penyakit dalam.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka pada penelitian ini peneliti mengambil judul: "Analisis Kinerja Pelayanan Kefarmasian pada Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri menggunakan metode Balanced Scorecard".

Metode

Rancangan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif prospektif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri periode November-Desember 2024. Sampel customer diambil menggunakan metode purposive random sampling dengan mempersempit populasi pasien sebanyak 2400 dalam aktu 3 bulan dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono,2015) seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran responden

N= ukuran populasi

e = presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Jadi, rentang sampel yang dapat diambil dari rumus Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian selama 3 bulan dengan rata-rata pasien 50/hari x 48 hari, didapatkan sebanyak 2.400 pasien. Maka presentase kelonggaran yang digunakan sebesar 10% dan hasilnya dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{2.400}{1+2.400(0.1)^2} = \frac{2.400}{24.01} = 99,9$$

Jadi, jumlah sampel *customer* dibulatkan sebanyak 100 pasien. Sampel bisnis internal terdiri dari dua aspek yakni *dispensing time* yang diperoleh dari pengukuran rata-rata waktu sejak resep diserahkan oleh pasien kepada petugas farmasi sampai pasien memperoleh obat disertai dengan informasi obat. Kemudian aspek yang kedua yakni ketersediaan obat. Sampel keuangan terdiri dari dua cara pengukuran yaitu laporan keuangan *ITOR* tahun 2023 dan apoteker kepala instalasi farmasi. Sampel responden karyawan adalah seluruh karyawan Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang telah diberikan dan tidak sedang dalam tugas belajar atau masa cuti. Variabel pada penelitian ini yakni perspektif keuangan dengan indikator *ITOR*, perspektif bisnis internal dengan indikator *dispensing time* dan ketersediaan obat, perspektif pelanggan dengan indikator kepuasan pasien, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan indikator kepuasan karyawan, semangat kerja karyawan, pelatihan karyawan, dan tingkat produktifitas karyawan. Pengumpulan dan analisis data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara. Data yang diperoleh dikelompokkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif yang diperoleh merupakan gambaran dalam bentuk pernyataan atau kalimat mengenai hasil wawancara dengan Apoteker kepala Instalasi Farmasi Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri sesuai empat perspektif dalam pengukuran kinerja *Balanced Scorecard*. Data kuantitatif meliputi angka-angka laporan keuangan, survei terhadap resep, dan kuesioner yang diolah dalam bentuk tabel atau gambar.

Hasil dan pembahasan

1. Perspektif keuangan

ITOR menunjukkan seberapa cepat proses perputaran persediaan yang mencakup pembelian, penjualan, dan penggantian obat. Standar nilai *ITOR* di rumah sakit ialah minimal 8-12 kali, namun untuk di industri pada umumnya 7-9 kali. Semakin tinggi nilai *ITOR*, maka

menunjukkan semakin efisien pengelolaan obat (Satibi dalam Dian, 2019). Hasil perhitungan nilai *ITOR* dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 hasil nilai *ITOR* 2023.

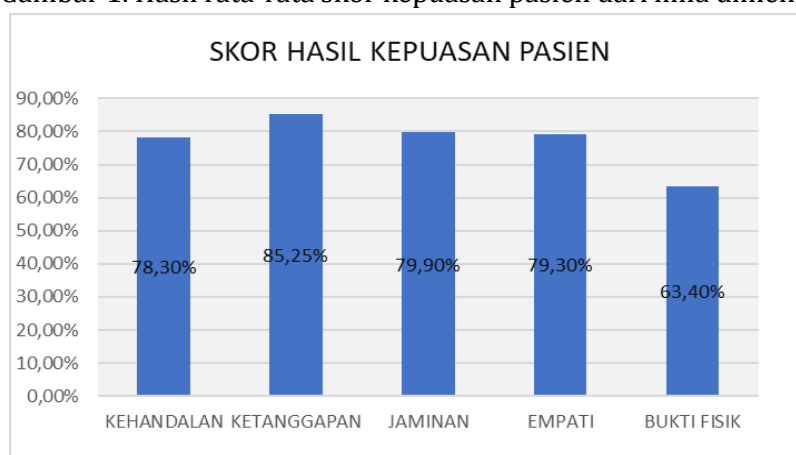
Indikator		ITOR
Tahun 2023	Januari	1,20 kali
	Februari	1,01 kali
	Maret	1,41 kali
	April	1,25 kali
	Mei	1,43 kali
	Juni	1,39 kali
	Juli	1,17 kali
	Agustus	1,54 kali
	September	1,34 kali
	Oktober	1,47 kali
	November	1,58 kali
	Desember	1,16 kali
	Total	16 kali
Standar	7-12 kali	

Berdasarkan tabel di atas perputaran persediaan di farmasi rawat jalan sudah sangat efisien, karena pembelian perbekalan farmasi yang meningkat namun diiringi dengan pengelolaan dan distribusi yang baik sehingga tidak terjadi potensi obat *slow moving* atau *over stock*. Hal ini juga dapat dikarenakan adanya peningkatan jumlah pasien sehingga dapat meningkatkan angka pendapatan rumah sakit khususnya di farmasi rawat jalan selain itu ada juga beberapa upaya yang dilakukan oleh farmasi rawat jalan agar dapat meningkatkan perputaran persediaan yaitu dengan menaikkan penjualan tanpa menaikkan jumlah persediaan dan selalu mempertahankan jumlah persediaan. Nilai *ITOR* ini lebih kecil daripada penelitian yang dilakukan oleh Isna nur, dkk (2023) yaitu sebesar 18,77 kali.

2. Perspektif pelanggan

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti nyata. Hasil skor kepuasan pasien dilihat pada gambar 1 berikut.

Gambar 1. Hasil rata-rata skor kepuasan pasien dari lima dimensi



Berdasarkan hasil diagram batang di atas nilai rata-rata kepuasan pasien adalah 77,35% yang diartikan puas. Skor terendah ada pada dimensi bukti fisik karena jangkauan lokasi, banyak dari pasien berpendapat bahwa lokasi farmasi rawat jalan ini tidak terlalu terlihat seperti ruangan lain, hal ini didukung dengan luas farmasi rawat jalan dan berada di pojok sebelum pintu keluar khusus karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri sehingga banyak dari pasien yang sering kebingungan untuk mencari dimana letak lokasi farmasi rawat jalan. Nilai kepuasan pasien penelitian ini jauh lebih kecil jika dibandingkan dengan penelitian serupa yang dilakukan oleh Wartiningsih (2023) di rumah sakit X Sidoarjo yaitu sebesar 96,7% yang diartikan sangat puas.

3. Perspektif bisnis internal

a. Tingkat ketersediaan obat. Hasil presentase tingkat ketersediaan obat pada bulan November-Desember 2023 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 presentase tingkat ketersediaan obat

Keterangan	November	Desember
Rata-rata jumlah item obat (R/) yang diserahkan	288,24	312,38
Rata-rata jumlah item obat (R/) yang diresepkan	291,56	317,11
Presentase%	98,9%	98,5%

Upaya yang dapat dilakukan agar ketersediaan obat mencapai 100% salah satunya yaitu melakukan pemesanan obat dengan jumlah yang dibutuhkan pada waktu yang tepat sehingga dapat menghindari terjadinya kekosongan obat di logistik farmasi serta adanya tindak tegas kepada dokter untuk melakukan kepatuhan permintaan obat atau penulisan resep sesuai dengan formularium Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri.

b. Dispensing time. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3 rata-rata *dispensing time*

Keterangan	Jumlah sampel	<i>Dispensing time</i> (menit)	Standar
Obat racikan	3	24 menit	< 60 menit
Obat non racikan	50	15 menit	< 30 menit

Berdasarkan permenkes no.72 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit, standar pelayanan obat racikan adalah < 60 menit dan untuk obat non racikan adalah < 30 menit. Rata-rata *dispensing time* di Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri telah memenuhi standar permenkes. *Dispensing time* menjadi bagian penting dalam pelayanan kefarmasian karena merupakan titik terakhir sebelum obat diterima dan digunakan pasien.

4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

a. Kepuasan karyawan. Hasil dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4 rata-rata kepuasan karyawan

No	Pertanyaan	Rata-rata	Keterangan
1	Kepuasan terhadap sistem teknologi informasi dijalankan dengan baik	3,16	Tinggi
2	Kepuasan terhadap data yang mudah diakses dan dimutakhirkan	3,33	Sangat tinggi

3	Kepuasan terhadap laporan disiapkan dengan mudah dari data dan dokumen yang ada	2,83	Tinggi
4	Kepuasan terhadap belum mudahnya jaringan komunikasi seluruh karyawan melalui internet	3,33	Sangat tinggi
5	Kepuasan terhadap rasa menjadi bagian keluarga di farmasi rawat jalan	3,33	Sangat tinggi
6	Kepuasan terhadap farmasi rawat jalan memiliki arti yang besar bagi karyawan	3	Tinggi
Rata-rata		3,16	Tinggi

Berdasarkan tabel di atas nilai rata-rata terendah ada pada pertanyaan 3, hal ini dapat disebabkan karena kurang efektifnya penyimpanan dokumen dan data di farmasi rawat jalan sehingga saat akan membuat laporan terdapat sedikit kesulitan atau yang akhirnya dapat menjadi beban bagi karyawan rawat jalan baik yang bersangkutan maupun tidak.

b. Semangat kerja karyawan. Hasil dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5 hasil skor semangat kerja karyawan

No	Pertanyaan	Rata-rata	Keterangan
1	Berangkat kerja dengan hati yang tidak mantap	2,83	Tinggi
2	Tidak pernah berpikir untuk pindah kerja ke tempat lain	3	Tinggi
3	Percaya bahwa teman-teman disini memaklumi	2,83	Tinggi
4	Merasa bahwa seakan pekerjaan ini adalah bagian dari hidup	3	Tinggi
5	Ada saling pengertian antara teman-teman disini	2,83	Tinggi
6	Ada perasaan puas apabila pekerjaan memberi hasil yang lebih baik	3	Tinggi
Rata-rata		2,91	Tinggi

Berdasarkan tabel 5 menurut Satibi, dalam Dian (2019) semangat kerja yang tinggi didukung oleh adanya kesesuaian *job desk* dari masing-masing karyawan dengan tingkat pendidikan dan keahliannya. Hal ini juga didukung oleh faktor internal seperti adanya saling *support* antar teman dan saling memberi motivasi sehingga hal seperti itu dapat meningkatkan semangat kerja karyawan karena rasa kekeluargaan bisa mereka dapatkan dari sini.

c. Tingkat produktifitas karyawan. Produktifitas karyawan dilakukan dengan cara pengamatan selama dua kerja dimulai dari pukul 07:00-20:00 WIB. Hasil dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6 rata-rata pemanfaatan waktu kerja karyawan farmasi rawat jalan

Hari	A1 PL	A2 PTL	B KP	C Non produktif
Senin	56,2%	15,6%	18,7%	0%
Selasa	81,25%	12,5%	28,1%	0%
Rata-rata (%)	68,7%	28,1%	46,8%	0%

Berdasarkan tabel di atas tingkat produktifitas yang tinggi ada di hari selasa dan kamis, hal ini dikarenakan terdapat jadwal poli yang dimulai bersamaan sehingga tidak ada waktu untuk melakukan hal non produktif.

d. Pelatihan karyawan. Pada indikator ini penelitian dilakukan dengan cara observasi terhadap dokumen pelatihan karyawan 2023. Data pelatihan karyawan dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

Tabel 7 data pelatihan karyawan 2023

Keterangan	Tahun
Jumlah total karyawan	7
Jumlah karyawan yang mendapat pelatihan	7
Presentase karyawan yang mendapat pelatihan	100%

Berdasarkan tabel di atas farmasi rawat jalan telah melakukan pelatihan dan seminar dengan sistem *rolling* sehingga seluruh karyawan farmasi rawat jalan mendapatkan bagian untuk dapat mengikuti pelatihan yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Siti Khodijah Kediri. Menurut kepmenkes (2008) standar pelatihan karyawan adalah > 60%, sedangkan hasil dari penelitian ini yaitu 100% yang bisa dikatakan bahwa pelatihan karyawan di farmasi rawat jalan sudah memenuhi standar kepmenkes.

Kesimpulan

Kinerja perspektif keuangan menunjukkan nilai ITOR pada tahun 2023 sudah di atas standar yaitu 8-12kali. Kinerja perspektif bisnis internal menunjukkan tingkat ketersediaan obat dan dispensing time di farmasi rawat jalan sudah memenuhi standar permenkes no.76 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Kinerja perspektif pelanggan menunjukkan skor tertinggi dari kepuasan pasien ada pada dimensi ketanggapan dan skor terendah ada pada dimensi bukti fisik. Kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kepuasan karyawan dan semangat kerja karyawan memiliki skor tinggi, tingkat produktifitas dan pelatihan yang baik.

Daftar Pustaka

- Anasthasia, E., & Dety, M. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2(2), 45–53.
- Dian, I. (2019). *Analisis dalam rangka penyusunan peta strategi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Airlangga Jombang dengan pendekatan Balance Scorecard*. Universitas Airlangga.
- Kurniasari, V., & Gesti, M. (2017). *Analisis kinerja perusahaan menggunakan metode Balance Scorecard*. Universitas Kristen Petra.
- Kurniati, F. (2021). *Penerapan Balance Scorecard dalam analisis kinerja rumah sakit di Indonesia*. *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 7(1), 11–24.

- Malinda, S., Angin, P. M., & Primadiamanti, A. (2023). Analisis tingkat kepuasan pasien poli penyakit dalam terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Farmasi dan Pelayanan Kesehatan*, 5(1), 22–31.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. (2016). Kementerian Kesehatan RI.
- Satibi. (2016). *Manajemen Apotek*. Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wartiningsih, M. (2023). *Analisis kinerja farmasi rumah sakit dengan pendekatan Balance Scorecard*. Universitas Negeri Malang.